

Seguimiento y control del historial de cambios

Nombre del fichero	Versión	Actuación producida	Autor	Fecha
Plan de Responsabilidad Social Corporativa de LIPASAM	1.0	Aprobación del texto	Comisión Ejecutiva de LIPASAM	31/01/2018
Plan de Responsabilidad Social Corporativa de LIPASAM	2.0	Adaptación a la Política General de diciembre de 2019 y a los requisitos de la norma ISO 45001:2018	Directora Gerente LIPASAM	15/12/2021
Plan de Responsabilidad Social de LIPASAM	3.0	Adaptación a los requisitos de la norma UNE 19601:2017	Consejo de Administración de LIPASAM	30/09/2024

Clasificación del documento

La información contenida en este documento tiene carácter de información pública.

Objeto

La finalidad del presente *Plan de Responsabilidad Social de LIPASAM* es establecer el marco de actuación y la adecuada metodología necesarios para establecer y cumplir los objetivos y compromisos en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) como desarrollo continuo de la Política General aprobada por el Consejo de Administración.

La responsabilidad social nace precisamente como reacción de las organizaciones a los desafíos y exigencias que la sociedad en su conjunto plantea sobre la sostenibilidad, entendiendo a ésta en su triple dimensión económica, social y medioambiental. De ahí que la gestión de los *stakeholders* o grupos de interés (también llamados “partes interesadas”) sea la base sobre la que se asienta la estrategia de RSC de LIPASAM, que no puede desconocer las necesidades y expectativas de la sociedad en la que desarrolla su actividad. Gestionar LIPASAM de forma socialmente responsable implica la necesidad de tener en consideración las inquietudes de sus grupos de interés.

Una adecuada gestión de los grupos de interés es especialmente vital en un contexto socio-económico y un marco normativo como el que actualmente nos rodea, donde valores como la transparencia y la comunicación son cada vez más demandados por la sociedad en su conjunto. Además, el diálogo con los grupos de interés supone una oportunidad de innovación y adaptación para ofrecer una respuesta rápida y bien enfocada a sus necesidades. La apertura y sensibilidad hacia el entorno, el sentido de comunidad, la capacidad innovadora y la consideración del largo plazo, se añaden a la imprescindible creación de valor como fundamentos de la actividad de LIPASAM como empresa pública.

No se puede hablar de gestión socialmente responsable si no se atienden las necesidades y expectativas de los grupos de interés y gestionar los grupos de interés fuera del marco de la RSC no va a servir a la organización para dirigir su actividad por el camino de la sostenibilidad.

Mediante este Plan, LIPASAM atiende las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interés dentro de un marco estructurado y planificado que facilita esos beneficios que la RSC puede proporcionar tanto a la empresa como a la sociedad en general. De esta forma, las políticas, acciones, normas, tareas, actuaciones y medidas adoptadas en relación con la RSC por la Dirección de la empresa se encuentran integradas en la gestión y, por tanto, cuentan con una estructura estable y lo suficientemente flexible que permite realizar un trabajo de seguimiento continuo sobre las tareas desarrolladas en materia de RSC para que realmente el esfuerzo realizado redunde en los objetivos fijados de eficacia, eficiencia y transparencia hacia la sociedad, los empleados y los gestores.

La gestión de los grupos de interés se fundamenta en una sencilla metodología que LIPASAM ha implantado para poder integrar las preocupaciones de sus grupos de interés, de forma que su opinión sirva para minimizar los riesgos, promover la innovación y, en definitiva, mejorar los servicios que presta y, con ello, su reputación como organización.

En definitiva, para que LIPASAM pueda impulsar un desarrollo sostenible positivo tanto para ella misma como para el entorno económico, social y ambiental en el que opera, es requisito previo e indispensable contar con una correcta gestión de sus grupos de interés. Por tanto, debe desarrollar un modelo documentado de relación con ellos que, partiendo del análisis del contexto en el que se desarrolla la empresa, incluya criterios para identificar

a los más relevantes y una metodología para detectar y priorizar sus necesidades y expectativas, asumiendo prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Identificación de los grupos de interés o partes interesadas

En cuanto a los requisitos del modelo de gestión de los grupos de interés, aunque existen varios modelos de gestión para la integración de la relación con los grupos de interés en la organización y reportar a los mismos, LIPASAM se ha acogido a los más utilizados a nivel global, y también en España, y referentes en materia de reporte en materia de RSC, como son los creados por Global Reporting Initiative (GRI) y Naciones Unidas, que establecen un marco común para el reporte voluntario de las incidencias económicas, sociales y ambientales de la actividad de las organizaciones a nivel internacional.

Dentro de sus requisitos caben destacar fundamentalmente las siguientes exigencias, compartidas por la Norma ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad), la Norma ISO 14001:2015 (Sistemas de gestión ambiental) y la Norma ISO 45001:2018 (Sistemas de gestión de seguridad y salud laboral) y la norma UNE 19601 (Sistemas de gestión de compliance penal), sobre las que LIPASAM debe reportar a través de su informe anual (Estado de Información No Financiera / Memoria de Sostenibilidad), asegurándose así de que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de dichas normas:

- Relación de partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de LIPASAM y así lo haya determinado e incluido mediante la identificación y selección de aquellos grupos de interés con los que LIPASAM se comprometa.
- Determinación de las partes interesadas que son relevantes a los efectos de la política de compliance penal y el resto del sistema de gestión de compliance penal, así como a los efectos que sean exigidos por otras normas y políticas aplicadas en la empresa.
- Enfoques adoptados por LIPASAM para la inclusión de los grupos de interés y requisitos pertinentes que deben reunir estos para el sistema de gestión de LIPASAM.
- Principales expectativas y necesidades que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido LIPASAM a los mismos.
- Seguimiento y revisión de la información sobre sus grupos de interés y sus requisitos pertinentes.

La necesidad de implementar un procedimiento de gestión se debe a su efecto potencial en la capacidad de LIPASAM de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de la ciudadanía y los requisitos normativos que sean de aplicación, por lo que debe entenderse como un proceso vivo y en continuo desarrollo y adaptación.

Las etapas fundamentales de la metodología utilizada en el proceso de gestión de los grupos de interés son las siguientes:

1. **Identificación de los grupos de interés.** En este estado inicial, así como en todo el proceso posterior, se ha de involucrar a todas las áreas de LIPASAM, pues solo puede contemplarse desde esta perspectiva transversal. No existe una lista

genérica de grupos de interés para las empresas, ni siquiera del mismo sector. Este paso debe afrontarse como un proceso abierto, donde la naturaleza cambiante del entorno hará que aparezcan nuevos grupos de interés o desaparezcan otros. Como paso previo a la priorización se ha de realizar un ejercicio de agrupación de los grupos de interés para unificar aquellos que se consideran asimilados (similares características o expectativas). En este proceso se contará siempre con la participación del Órgano de Cumplimiento encargado del sistema de gestión de compliance penal.

2. **Priorización.** LIPASAM, como toda organización, cuenta con recursos limitados y generalmente muy escasos, por lo que se han de seleccionar aquellos grupos de interés más relevantes para la empresa. Esto permite asignar estos recursos limitados de manera que puedan generar el mayor impacto posible, tanto en LIPASAM como en los grupos de interés a los que se va a dirigir. En cualquier caso, el Órgano de Cumplimiento deberá proponer las partes interesadas que son relevantes a los efectos de la política de compliance penal y el resto del sistema de gestión de compliance penal.
3. **Selección de herramientas de diálogo (canales de comunicación) y desarrollo del proceso.** La siguiente etapa en el proceso debe consistir en aplicar para cada grupo de interés una metodología que, teniendo en cuenta el nivel de prioridad, sirva para detectar e identificar sus expectativas y determinar los riesgos y oportunidades que sean necesarios abordar. De acuerdo con este modelo, los grupos de interés menos relevantes serán gestionados de manera generalmente unidireccional, para ir incrementando el nivel de bidireccionalidad en la comunicación en los más relevantes.
4. **Determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** Detectadas las necesidades y expectativas de cada parte interesada, hay que proceder posteriormente a determinar los requisitos a considerar en relación con esas partes interesadas, distinguiendo entre los que son de carácter obligado (requisitos legales) y aquellos que no lo son y constituyen compromisos asumidos voluntariamente frente a ellos o incluso meras expectativas de los mismos, incluyéndose, en la medida de lo posible, en los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Una vez aplicada la metodología antes descrita, en la actualidad LIPASAM tiene identificados sus principales grupos de interés que, agrupados para unificar aquellos que se consideran asimilados (similares características o expectativas), son los siguientes:

1. **Ayuntamiento de Sevilla.** Como único accionista de la empresa, a través de sus representantes y mediante la designación de los órganos colegiados de gobierno pretende, impulsa el cambio organizativo mediante la elaboración de la Política General los planes estratégicos de LIPASAM.
2. **Ciudadanía.** El principal objetivo dirigido a este grupo y sus representantes es garantizar las características de los servicios que se prestan para conseguir la

satisfacción del cliente sin olvidar la protección de públicos vulnerables, la accesibilidad de los servicios ofrecidos y la incorporación de criterios de Responsabilidad Social en la fase de planificación.

3. **Empleados/as.** Partiendo del cumplimiento de los derechos humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud y seguridad laboral y formación, LIPASAM debe tener como objetivo la creación de un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas. LIPASAM debe fomentar la participación, consulta y comunicación de sus trabajadores, contando para ello con el Comité Seguridad y Salud de Empresa, integrado por representantes de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral. LIPASAM dispone de su Servicio de Prevención Propio para la gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo de la organización y la prevención de los daños en la seguridad y salud de las personas trabajadoras. Por otro lado, LIPASAM fomenta la colaboración y comunicación con el Servicio de Prevención Ajeno / Mutua, que colabora con el Servicio de Prevención Propio en la realización de distintas actividades relativas a seguridad y salud laboral y define los requisitos de compras.
4. **Proveedores.** LIPASAM definirá constantemente sus propios criterios de compras responsables (contratación de obras, servicios y suministros) sobre la base de los cuales evaluarán y seleccionarán a sus proveedores, y en la medida de lo posible deberá fomentar buenas prácticas entre éstos.
5. **Medios de Comunicación.** LIPASAM tiene que conocer, evaluar y gestionar los impactos, tanto positivos como negativos, que genera en su entorno económico, social y ambiental, y para lograrlo requiere de la implicación de todos los grupos de interés, lo que se consigue a través de una estrategia de comunicación transparente en las relaciones con los mismos en la que la participación de los medios de comunicación resulta de gran importancia.
6. **Administraciones Públicas.** Las distintas Administraciones Públicas a nivel estatal, autonómico y local con las que se relaciona la empresa también juegan un papel importante, por lo que LIPASAM debe ir más allá de las exigencias legales, tratando de crear permanentemente vías de colaboración con las mismas.
7. **Socios de negocio (empresas y organizaciones del sector).** LIPASAM debe procurar fomentar la cooperación continua y el establecimiento de alianzas con otras empresas y organizaciones del sector medioambiental, tanto colegas como competidoras.

Actualmente existen diversos canales de comunicación que sirven a LIPASAM para interactuar con sus grupos de interés, tanto formales como informales (reuniones, foros profesionales, encuestas, web, redes sociales, atención telefónica, reclamaciones y quejas, sugerencias, canal de denuncias, etc.)

LIPASAM gestionará un **Mapa de Grupos de Interés** donde se contendrán, entre otros, los siguientes aspectos básicos:

- denominación y descripción del grupo de interés (GI);
- área/s de la empresa involucrada/s en la gestión o relación directa con dicha parte interesada;
- principales canales de comunicación;
- principales necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Análisis del contexto

Una vez conocidos cuáles son nuestros grupos de interés y cuáles son sus necesidades y expectativas, corresponde determinar los asuntos más relevantes para LIPASAM desde la óptica de sus compromisos con la sociedad en su conjunto. Para ello se deben planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y la manera de integrar e implementar tales acciones en los procesos del sistema de gestión y evaluar su eficacia.

Por tanto, es necesario que la empresa analice el contexto en el que se desenvuelve para ver cómo impacta su actividad en su entorno y cómo éste impacta, a su vez, en la empresa. De esta manera, la empresa podrá identificar y valorar cuestiones económicas, sociales y medioambientales que permitan la creación de valor compartido con los grupos de interés.

La Dirección de LIPASAM debe definir los temas materiales y priorizarlos para, de esta manera, contar con un catálogo de temas del cual se extraigan aquellos que, por su relevancia, deban formar parte de la gestión desde la perspectiva de la RSC, identificando al menos:

- La **estrategia** y los **objetivos** relacionados con las políticas de la empresa, la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales, así como el desarrollo de los instrumentos de apoyo necesarios.
- Las **acciones** concretas en cuestiones relacionadas con sus grupos de interés y con cuestiones sociales, medio ambiente y prevención de conductas ilegales, entre otras.
- Los métodos o sistemas de **seguimiento** de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas, los riesgos asociados y su gestión, estableciendo los mecanismos de supervisión y control del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.

Se trata, por tanto, de establecer planes de acción y comunicación para dar respuesta a las principales inquietudes y abordar los riesgos y oportunidades dimanantes del análisis del contexto de la organización con el fin de asegurar que el sistema integrado de gestión pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables para LIPASAM, prevenir o reducir los efectos no deseados por LIPASAM y, en definitiva, lograr una mejora continua.

Por tanto, en un primer estadio, hay que atender el contexto en el que se desenvuelve LIPASAM, por lo que se trata de que la organización determine las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión. A este respecto, debe entenderse como "impacto" el efecto, tanto positivo como negativo, que la

actividad de LIPASAM tiene sobre la economía, el medio ambiente y/o la sociedad en la que actúa, bastando para ser relevante y, por lo tanto, material, que se base en solo una de estas tres dimensiones. De esta manera se da satisfacción también a la necesidad de comprender tanto la propia como el contexto en el que se desenvuelve, de acuerdo a los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y UNE 19601.

La materialidad nos sirve para determinar qué temas relevantes son lo suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información sobre su gestión en el informe anual (Estado de Información No Financiera / Memoria de Sostenibilidad o RSC).

Los "impactos significativos" suelen ser estudiados por las comunidades de expertos e identificados mediante herramientas reconocidas. En este sentido, desde el año 2008 LIPASAM es empresa firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumiendo y renovando su compromiso de adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Por otro lado, en paralelo se debe avanzar también en el proceso de integración de los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) en la estrategia de la organización para abordar los elementos interconectados del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medio ambiente. Los Objetivos de desarrollo sostenible son el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

Por tanto, se debe identificar y priorizar los temas materiales teniendo en cuenta los objetivos relacionados con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por lo demás, los impactos que se consideren lo suficientemente importantes como para estar sujetos a gestión o compromiso activo por parte de LIPASAM se podrán considerar significativos.

LIPASAM analizará los elementos de su contexto, identificando los factores, tanto internos como externos, que pueden afectar al objeto social de la empresa o a su dirección estratégica o los que son afectados por su actividad (impactos provocados o recibidos por la organización), así como los riesgos y oportunidades, previendo el seguimiento y revisión de los mismos. Este análisis del contexto de LIPASAM deberá estar debidamente documentado y tendrán en cuenta al menos los siguientes factores internos y externos que son relevantes a sus propósitos:

- el tamaño y la estructura de la empresa;
- el sector en el que opera;

-
- la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades;
 - los miembros de la organización y los socios de negocio;
 - la naturaleza y extensión de las relaciones con funcionarios públicos;
 - las obligaciones y compromisos legales, contractuales o profesionales;

El análisis del entorno de LIPASAM se llevará a cabo de acuerdo con esta metodología, registrándose documentalmente.

Reporte periódico a las partes interesadas a través de los informes anuales (Estado de Información No Financiera)

Una vez realizadas las acciones descritas en los puntos precedentes, surge la necesidad de desarrollar el contenido mínimo de la Política General de LIPASAM en materia de transparencia de la comunicación con los grupos de interés, lo que se traduce en la obligación de informarles con exhaustividad, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad, tanto sobre los aspectos financieros como sobre los aspectos no financieros, de los temas que la empresa haya definido que son materiales, debiendo hacerlo utilizando estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Unión Europea en esta materia y los estándares GRI, así como cualquier otros marcos internacionales como el Pacto Mundial o los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, permitiendo el acceso a dicha información a cualquier persona interesada en la misma.

Seguimiento y revisión

La dirección de LIPASAM revisará y actualizará con la frecuencia que estime oportuna sus relaciones con las partes interesadas, promoviendo la mejora continua sobre sus expectativas y necesidades, así como el análisis del contexto en el que la empresa se desenvuelve, debiendo hacerlo de manera extraordinaria ante cualquier cambio significativo que se observe en el entorno que necesite una actualización del análisis del contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En cualquier caso, esta revisión deberá realizarse al menos con periodicidad bienal.

Se deben planificar las acciones para que los distintos responsables y técnicos designados por la Dirección de LIPASAM puedan contribuir a definir los contenidos regulados en el presente Plan, proceso en el que será necesaria la participación del Órgano de Cumplimiento.